

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра Туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

Герасименко В.Г.

“ ” 2018 р.

**ВИПУСКНА РОБОТА**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**  
зі спеціальності Туризм

за темою:

«Удосконалення організації обслуговування у готелях ділового  
призначення»

**Виконавець**

студентка факультету міжнародної економіки

**Костюк Олена Борисівна**

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Науковий керівник**

к.е.н., викладач

(науковий ступінь, вчене звання)

**Наймарк Катерина Артурівна**

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Одеса 2018**

## АНОТАЦІЯ

Костюк О.Б. «Удосконалення організації обслуговування у готелях ділового призначення», випускна робота на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавра зі спеціальності «Туризм»  
Одеський національний економічний університет  
м. Одеса, 2018 рік

Випускна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження - організація обслуговування у готелях ділового призначення.

У роботі розглянуто особливості функціонування готельних підприємств, фактори формування сегменту бізнес-готелів, специфіку надання послуг у готелях ділового призначення.

В аналітичній частині досліджено специфіку функціонування готелю «Брістоль»

Зроблено оцінку конкурентної позиції готелю «Брістоль», запропоновано основні заходи, спрямовані на удосконалення організації обслуговування у готелях ділового призначення.

**Ключові слова:** готелі, готельне господарство, готельне підприємство, бізнес-готель, готель ділового призначення.

## ANNOTATION

Kostiuk O., «Improvement of service organization in business hotels», thesis for obtaining the bachelor's degree education in the specialty «Tourism»  
Odessa National University of Economics  
Odessa, 2018

Thesis consists of three chapters.

Research object - the process of improving service organization in business hotels.

The thesis considers the features of the functioning of hotel enterprises, factors of forming the segment of business hotels, the specifics of providing services in hotels of business purpose.

The analytical part explores the specifics of hotel "Bristol"

The estimation of the competitive position of the hotel Bristol was made, the main measures aimed on improving of service organization in business hotels were used.

**Keywords:** hotels, hotel industry, hotel business, business hotel.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b>	.....	4
<b>РОЗДІЛ 1.</b>	<b>Теоретичні основи організації обслуговування клієнтів у готелях ділового призначення</b>	
1.1.	Особливості функціонування готельних підприємств.....	6
1.2.	Фактори формування сегменту бізнес-готелів .....	18
1.3.	Специфіка надання послуг у готелях ділового призначення.....	29
<b>РОЗДІЛ 2.</b>	<b>Дослідження організації обслуговування у готелі ділового призначення «Брістоль»</b>	
2.1.	Загальна характеристика діяльності готелю ділового призначення «Брістоль».....	37
2.2.	Організаційно-економічна характеристика готелю ділового призначення «Брістоль».....	52
<b>РОЗДІЛ 3.</b>	<b>Пропозиції щодо вдосконалення організації обслуговування у готелі ділового призначення «Брістоль»</b>	
3.1.	Розрахунок конкурентної сили готелю ділового призначення «Брістоль».....	59
3.2.	Основні заходи, спрямовані на поліпшення обслуговування клієнтів у готелі ділового призначення «Брістоль».....	69
<b>ВИСНОВКИ</b>	.....	80
<b>Список використаних джерел</b>	.....	81

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Діловий туризм з кожним роком набуває все більшої популярності серед українців. Відрядження складають вагому частину поїздок в Україні, саме тому в усіх регіонах країни необхідно мати відповідну інфраструктуру, особливо це стосується готельного бізнесу.

В даний час сфера гостинності є однією з найбільш перспективних і швидкозростаючих галузей, що приносить всьому світу багатомільйонні прибутки. Готельний бізнес несе в собі величезний потенціал для українського туристичного ринку, що пов'язано зі стійким зростанням доходів і податкових надходжень до державного бюджету. З кожним роком зростає кількість готелів та інших засобів розміщення, як в нашій країні, так і за кордоном.

В Україні центрами ділового туризму є, в основному, три міста – Київ, Одеса та Львів, які мають певну інфраструктуру для розміщення бізнес-туристів та пропозиції послуг для проведення ділових заходів. Тим не менш, вітчизняний ринок бізнес-готелів поки знаходиться в стадії формування. Навіть терміну «бізнес-готель» не існує в українському законодавстві. Тому особливо актуальним є виявлення особливостей функціонування засобів розміщення, призначених для ділових туристів, та пропонування заходів, спрямованих на підвищення рівня обслуговування в них.

**Метою** випускної роботи є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення організації обслуговування у готелі ділового призначення «Брістоль».

**Задачами** даного дослідження є:

- дослідження особливостей функціонування готельних підприємств;
- аналіз факторів формування сегменту бізнес-готелів;
- виявлення специфіки надання послуг у готелях ділового призначення;
- дослідження діяльності готелю ділового призначення «Брістоль»;
- вивчення організаційно-економічної характеристики бізнес-готелю «Брістоль»;

- проведення оцінки конкурентної позиції готелю «Брістоль»;
- пропонування основних рекомендацій, спрямованих на вдосконалення організації надання послуг в готелі ділового призначення «Брістоль».

**Об'єктом** дослідження є організація обслуговування у готелях ділового призначення.

**Предметом** дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю вдосконалення організації обслуговування у готелі ділового призначення «Брістоль».

Для написання даної випускної роботи були використані наступні **методи** дослідження: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формулювання висновків), ситуаційний аналіз, метод середніх, абсолютних та відносних величин, порівняння, графічний.

**Інформаційну базу** склали наукові публікації та монографічні видання вітчизняних та зарубіжних учених, нормативно-правові акти України, матеріали наукових конференцій, Інтернет-ресурси, інформація Всесвітньої туристичної організації, відомості провідних систем бронювання готельних послуг, портал конференц-сервісу України, дані офіційних сайтів бізнес-готелю «Брістоль» та його найближчих конкурентів.

Випускна робота містить 84 сторінки, 15 таблиць, 5 рисунків, список літератури з 43 найменувань.

## ВИСНОВКИ

У першому розділі випускної роботи розглянуто особливості функціонування готельних підприємств, фактори формування сегменту бізнес-готелів, специфіку надання послуг у готелях ділового призначення.

Другий розділ присвячений дослідженню організації обслуговування у готелі ділового призначення «Брістоль», в зв'язку з чим вивчена специфіка його діяльності; проаналізована організаційна структура управління даним засобом розміщення і проведена оцінка ефективності функціонування готелю на підставі даних первинної та статистичної звітності.

Серед позитивних явищ відзначені наступні: вдале місцезнаходження, затишна атмосфера, наявність багатофункціонального банкетного залу і бізнес-центру, що дає можливість обслуговування туристів, що прибувають з діловими цілями.

У третьому розділі, на підставі дослідження, проведеного раніше, визначення основних конкурентів готелю «Брістоль», а також після вивчення переваг туристів і з'ясування їх думки щодо обслуговування за допомогою відгуків, нами запропоновані певні рекомендації щодо підвищення ефективності функціонування даного засобу розміщення.

Для підвищення ефективності діяльності готельного закладу через розвиток сегменту ділових зустрічей, а також з виниклою необхідністю зростання і розвитку в умовах економічної кризи, керівництву готелю «Брістоль» пропонується створення відокремленого відділу організації конференц-сервісу. Були визначені цілі і завдання створюваної служби збуту ділових послуг. Мета відділу - розробка рекомендацій на основі аналізу ринку ділових зустрічей і координація діяльності по формуванню та проведенню сервісної політики готелю. Менеджери і фахівці відділу підпорядковуються начальнику відділу і мають рівне становище в компанії.

Також, пропонуємо впровадити для готелю «Брістоль» захід щодо покращення обслуговування бізнес-клієнтів: впровадження енергоефективної технології «Система контролю доступу» із використанням продукції Omnitec.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. посібник / Л. Г. Агафонова, О. Є. Агафонова. – К.: Знання України, 2006. – 352 с.
2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие. – М. : Академия, 2009. – 224 с.
3. Асоціація ділового туризму України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://btaukraine.com>.
4. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: учебное пособие / С. И. Байлик. – К.: Дакор, 2006. – 288 с.
5. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Е. А. Балашова. – М.: Вершина, 2006. – 200 с.: табл.
6. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 494 с.
7. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса: Учебн. пособие. – Ростов-н-Д: Феникс, 2005. – 380 с.
8. Галасюк К. А. Оцінка інноваційного потенціалу підприємств готельного господарства: дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності) / К. А. Галасюк. – Одеса: Одеський національний економічний університет, 2016. – 304 с.
9. Галасюк С. С. Бізнес-готелі на ринку ділового туризму Одеського регіону / С. С. Галасюк // Інфраструктура ринку: електронний науково-практичний журнал. Вип. 5. – Одеса: Причорноморський науково-дослідний інститут економіки та інновацій, 2016.
10. Галасюк С. С. Особливості функціонування бізнес-готелів в Одеському регіоні / С. С. Галасюк, К. В. Царенко // Економіка, фінанси та управління: проблеми та сучасні шляхи розвитку: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 25-26.12.2015 р. – Львів: Львівська економічна фундація, 2015.

11. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг: навч. посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса: Атлант, 2014. – 244 с.
12. Герасименко В.Г. Основы туристического бизнеса. – Одесса: Черноморье, 1997. – 180 с.
13. Головка О. М. Організація готельного господарства: навчальний посібник / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко. – К.: Кондор, 2012. – 338 с.
14. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Введ. 01.07.2004 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с.
15. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Введ. 01.07.2004 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. - 18 с.
16. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с.
17. Ефимова О. П. Экономика гостиниц и ресторанов: учебное пособие / О. П. Ефимова. – М.: Новое знание, 2004.
18. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебник / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Минск: Новое знание, 2001. – 216 с.
19. Квартальнов В.А. Туризм : учебник. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 320 с.
20. Колесник О. О. Оцінка стану конкурентоспроможності туристичних підприємств України / О. О. Колесник // Економіка. Управління. Інновації. - 2009. - №2.
21. Конференц-сервіс в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://conference-service.com.ua>.
22. Круль Г. Я. Основы готельної справи: навчальний посібник / Г. Я. Круль. – К.: Центр учбової літератури. 2011. – 368 с.
23. Кузнєцова Н.М., Нездойміов С.Г. Регіональний вимір розвитку туристичного та готельного бізнесу : монографія. – Одеса : Астропринт, 2010. – 256 с.



24. Кусков А. С. Гостиничное дело: учеб. пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и К<sup>0</sup>, 2008. – 328 с.
25. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія і практика: навч. посібник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
26. Нездоймінов С. Г. Туризм як фактор регіонального розвитку : методологічний аспект та практичний досвід : монографія. – Одеса : Астропринт, 2009. – 304 с.
27. Нікітенко С. І. Діловий туризм в Україні: проблеми та перспективи розвитку / С. І. Нікітенко // Наукові праці. Том 52. Вип. 39. – 2006. – С. 139-143.
28. Отели для бизнеса или что нужно деловым путешественникам? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://magaz.su/otel-dlya-biznesa-cto-nuzhno-delovym-puteshestvennikam>.
29. Пандяк І. Г. Сучасний стан та проблеми розвитку інфраструктури ділового туризму в Україні / І. Г. Пандяк // Вісник Львівського університету. Серія географічна. – 2007. – Вип. 34. – С. 183-188.
30. Понятие делового туризма и его видовая структура [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.managemasters.ru/gmases-578-2.html>.
31. Про туризм: Закон України від 15 вересня 1995 р. (в поточній редакції) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.portal.rada.gov.ua>.
32. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. // Офіційний вісник України. – 2004. – № 14.
33. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навч. посібник / П. Р. Пуцентейло. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
34. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку : монографія / за заг. ред. проф. В.Г. Герасименка; авт. кол.: В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов [та ін.]. – Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.
35. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : підручник / Х. Й. Роглев. – К.: Кондор, 2009. – 408 с.

36. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник / Т. Г. Сокол. – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.

37. Титова Н. В. Діловий туризм в Україні: основні проблеми розвитку та шляхи їхнього вирішення / Н. В. Титова // Економіка і менеджмент культури. – 2013. – № 1. – С. 67-74.

38. Форма статистичної звітності № 1-КЗР (готель «Брістоль»).

39. Форма бухгалтерської звітності № 2 «Звіт про фінансові результати» (готель «Брістоль»).

40. Agoda [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.agoda.com>.

41. Booking.com [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.booking.com>.

42. TripAdvisor [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tripadvisor.ru>.

43. UNWTO (Всесвітня туристична організація) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www2.unwto.org>.